

平成30年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	美須々屋内運動場、南部屋内運動場、沢村庭球場 開智公園運動場、新村庭球場、浅間温泉庭球公園 臨空工業団地庭球場、波田扇子田運動公園		所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511					
所在地	美須々1-1、野溝東2-10-1、沢村2-1824-2 開智2-4-12、新村240-1、浅間温泉1-9-2 和田3967-4、波田230-1		設置年月	H1.12、H11.2、S54.5 S42.4、S59.4、S63.4 H2.4、H11.3					
施設設置目的	市民の保健・体育スポーツの振興と心身の健全な発達を図り、健康増進に寄与する。								
施設概要・設備	美須々屋内運動場 : 敷地面積4476.8㎡、砂入人工芝コート4面、管理棟 南部屋内運動場 : 敷地面積5695.485㎡、砂入人工芝コート4面、管理棟 沢村庭球場 : 敷地面積5,762㎡、砂入人工芝コート4面、管理棟 開智公園運動場 : 敷地面積3,167.83㎡、クレーコート4面、管理棟 新村庭球場 : 敷地面積2,000㎡、クレーコート2面、管理棟 浅間温泉庭球公園 : 敷地面積10,745㎡、砂入人工芝コート20面、管理棟、本部棟 臨空工業団地庭球場 : 敷地面積5,353㎡、ハードコート4面 波田扇子田運動公園 : 敷地面積61,667㎡、少年天然芝コート1面、屋外人工芝コート5面、屋内人工芝コート5面、屋内人工芝テニスコート2面、3ON3コート2面、壁打ちテニスコート1面、ラジコンコース1面、アリーナ(事務室、ロビー、更衣室、トイレ)								
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX(公募)								
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日(5ケ年)								
指定管理者の主な業務	・施設の使用許可、使用料徴収 ・施設及び設備の維持管理 ・自主事業の企画及び実施								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	利用人数(美須々屋内運動場)		36,493人		83.6%				
	利用人数(南部屋内運動場)		39,002人		95.1%				
	利用人数(沢村庭球場)		9,797人		245.3%				
	利用人数(開智公園運動場)		5,564人		91.0%				
	利用人数(浅間温泉庭球公園)		70,044人		107.7%				
	利用人数(新村庭球場)		668人		93.3%				
	利用人数(臨空工業団地庭球場)		111人		45.1%				
	利用人数(波田扇子田運動公園)		33,002人		99.7%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	21,410,000	指定管理料	21,410,000				
		利用料収入 (使用料)	44,250,000	利用料収入 (使用料)	47,730,270				
		自主事業収入	3,185,000	自主事業収入	4,753,379				
	雑収入	2,160,000	雑収入	2,638,283					
	計	71,005,000	計	76,531,932	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	39,090,000	人件費	33,351,854	指定管理料	21,410,000	指定管理料	21,410,000
		事業費	28,730,000	事業費	30,071,181				
自主事業費		3,185,000	【内訳】						
計		71,005,000	・維持管理費 21,218千円 (消耗品費、光熱水費、修繕費、委託料等) ・一般管理費 8,853千円 (通信費、手数料、使用料、本部経費、保険料等) 自主事業費 4,288,389 計 67,711,424	計	21,410,000	計	21,410,000		
損益	0		8,820,508		差引	-21,410,000	差引	-21,410,000	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
63.6

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	4社で共同事業体を構成しており、経営状況に問題となる点は見られない。
		2 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか。	1	B	異業種の企業集団で構成されているが、グループ全体で運営をバックアップする体制が取られている。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおりに実施されており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守した管理がなされており、問題は見られない。
		6 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか。	2	B	市への相談、連絡は的確に行われている。近隣施設等との連携も積極的に行い、責任を持って管理運営が行われている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	公平、公正な管理運営が行われている。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	実績報告書やアンケート調査結果からも、利用者の限定等は見られない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	C	十分な窓口対応が行えていない場面が見受けられたので、改善が求められる。
		10 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	現場責任者や各種の有資格者が配置され、指揮系統、責任権限が明確である。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件が確保されている。
	職員研修・人材育成	12 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	職層に基づいた職員研修が適切に行われている。
	経理及び事務処理等	13 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか。	2	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対応できているか。	2	B	会計帳簿等の関係書類は適正に管理されており、情報公開等に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	A	本施設のHPを立ち上げ、ライブ画像やスタッフブログを配信するなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、備品について定期点検、整備業務の内容が管理されており、問題は見られない。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	事業報告は概ね適正に行われている。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	事故防止対策、防災対策等が作成され、必要な教育、訓練が行われている。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設、警備体制等について徹底が図られており、問題は見られない。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	避難訓練やAED講習会を行うなど、利用者の安全確保について、職員への徹底が図られている。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への連絡など、緊急連絡網等が作成されている。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	自社で個人情報保護方針を定め、適切な管理が行われている。
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報保護方針に基づき職員へ徹底を図っており、問題は見られない。
施設の運営 14項目 34点	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり概ね適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	定期巡回、清掃等が適切に行われ、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題は見られない。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	テニス祭りの開催など、施設の有効利用の工夫がされているが、自主事業についてはより一層の充実が求められる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき、適切に行われている。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	A	共同企業体としての利点を生かし、自ら迅速に施設の修繕等を実施し、経費縮減や利用者の利便性向上に努めている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、適正に管理されている。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	適正に管理されており、機能等に問題は見られない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	ホームページを活用し、施設の空き状況や整備状況を発信したり、自主事業として用具のレンタルを行ったりと、利用促進に努めている。
利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	C	窓口対応等について、利用者への配慮が欠ける事案があり、利用者サービスについては、より一層の充実が求められる。	
障害者等への配慮	34 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	3	B	案内表示板やパンフレットなどのユニバーサルデザイン化に取り組んでいる。	
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	各施設利用者を対象にアンケートを実施し、改善可能な要望は迅速に対応するなど、適切に対処している。	
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題は見られない。	
環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	節電等の取り組みや、ゴミの分別の徹底など、環境への配慮がなされている。	
	地域との連携	38 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	2	A	小学校の施設見学の受け入れや町会との共同花壇の作成など、地域連携に積極的に取り組んでいる姿勢が評価できる。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内で執行されている。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できているか。)	3	B	事業計画書に沿った事業を実施しており、本業及び自主事業ともに安定した管理運営を行っている。

扇形運動公園の窓口に入らず、スポーツ推進課に問合せの電話が入ることが何度あった。

浅間温泉庭球場のライブ画像を配信したり、スタッフブログで当日の空き状況をお知らせしたりと、積極的に活用できている。

4社の共同企業体の利点を生かし、専門的な技術が必要な修繕についても、迅速に対応できている。

高圧的な窓口対応について、苦情が寄せられた。

実績報告から、地域との連携に積極的に取り組んでいる様子が窺える。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	平成30年4月～平成31年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	選択式、自由記述
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	<p>○前年度から実施した、自主事業「春のテニス祭り」及び9年連続開催のテニスの日に実施する「テニスフェスティバル」を通じ、テニス競技を広め、テニス人口増加に努めました。</p> <p>○沢村庭球場が年間利用可能になり、また、新事務所等の対応も迅速に実施し、収入増に繋がりました。</p> <p>○猛暑日が続きましたが、数年前から設置した「ミスト」や「冷風機」「氷枕」の貸出等の他に「熱中症対策キット」も自ら設置し、お客様または従業員の熱中症対策を行いました。</p> <p>○市との連携により、要望・苦情等への対応を迅速に行い、大きな問題なく対応できました。</p> <p>○経年劣化による不具合が多く見られますが、自主修繕を行うことで、経費削減に努めることができました。</p> <p>○予約方法も、問題なく対応できました。</p> <p>○他団体、他施設に協力し、また、支え合いながら各行事のサポート等に貢献できました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○各団体等の意見を聞き、自ら対応や修繕を行い、迅速な処理対応ができました。</p> <p>○アンケート結果で、褒められたことに対しては、さらなる向上を目指し、指摘された部分については、見直し対応できるよう努めます。</p>
今後の目標	<p>○今後もテニスコート及び施設の内外周の美化に努め、各団体等、アンケートの意見を参考にし、より良い施設運営管理を行い、誰もが気軽にご利用いただけるように努めます。</p>

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 「春のテニスまつり」の実施や、テニス用具の貸出しなど、施設を活用したスポーツ振興に取り組む姿勢が見られました。今後、各事業の成果を検証し、より幅広い世代にスポーツに親しんでもらえるような事業の企画、実施に期待します。</p> <p>【総合的な評価】 共同事業体としての利点を生かし、対応可能な修繕は自ら実施しており、迅速に利用者の要望等に応えることができている。テニスコートや芝生の整備もきめ細かく適切に施設の維持管理が行われています。また、近隣施設や地元町会、学校などと連携した活動を積極的に行い、地域貢献を行う姿勢は評価できます。</p> <p>窓口対応等については、不適切と思われる事案も見受けられたので、適切な職員配置や接遇に関する研修を行うなど、より一層の利用者サービスの向上に努めてください。</p>	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点	評価						
10	B						
点数	7						

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」
※「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

合計点数	70.6
判断結果	適正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成30年4月～平成31年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	選択式、自由記述
調査結果	<p>○アンケート回収数 男性 美須々:30人 南部:31人 沢村:12人 開智:8人 浅間:35人 新村:15人 臨空:7人 扇子田:19人 女性 美須々:37人 南部:24人 沢村:26人 開智:7人 浅間:36人 新村:0人 臨空:0人 扇子田:33人</p> <p>○利用方法 硬式 美須々:46% 南部:87% 沢村:16% 開智:100% 浅間:66% 新村:40% 臨空:50% 扇子田:85% ソフト 美須々:54% 南部:13% 沢村:84% 開智:0% 浅間:34% 新村:60% 臨空:50% 扇子田:15%</p> <p>○スタッフ満足度 満足 美須々:79% 南部:80% 沢村:68% 開智:67% 浅間:90% 新村:63% 臨空:0% 扇子田:88% 普通 美須々:21% 南部:20% 沢村:29% 開智:6% 浅間:10% 新村:37% 臨空:0% 扇子田:12% 不満 美須々:0% 南部:0% 沢村:3% 開智:27% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:0%</p> <p>○コート状況 満足 美須々:64% 南部:73% 沢村:89% 開智:73% 浅間:89% 新村:80% 臨空:50% 扇子田:65% 普通 美須々:31% 南部:27% 沢村:11% 開智:14% 浅間:11% 新村:20% 臨空:50% 扇子田:31% 不満 美須々:5% 南部:0% 沢村:0% 開智:13% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:4%</p> <p>○清潔感（トイレ、更衣室等） 満足 美須々:66% 南部:73% 沢村:10% 開智:13% 浅間:76% 新村:73% 臨空:37% 扇子田:87% 普通 美須々:34% 南部:27% 沢村:32% 開智:27% 浅間:20% 新村:27% 臨空:63% 扇子田:13% 不満 美須々:0% 南部:0% 沢村:58% 開智:60% 浅間:4% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【美須々屋内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が狭い ・シャワーがほしい ・整備日をなくしてほしい ・シャワーがほしい <p>【南部屋内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体的に使いやすい施設 ・コート間にネットがほしい <p>【沢村】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ、水道設備を設置してほしい ・更衣室を設置してほしい ・ナイター設備をつけてほしい <p>【開智】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの改修(洋式化) ・ホウキの取替え <p>【浅間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬場に外の水道、トイレを使えるようにしてほしい ・放送を聞き取りやすくしてほしい ・インターネットでの予約が取りづらい <p>【臨空】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットが新しくなって良かった <p>【扇子田】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンセルができるといい ・照明代が高い ・屋根が低い 	